

建立健全现代社区服务体系

文/厦门大学社会学系副教授 朱冬亮

社区服务工作涉及到社区建设的方方面面,结合当前我国社会发展状况,做好社区服务工作,必须从以下几个方面着手,建立健全现代社区服务体系。

一、加大投入,建立和完善社区基础服务设施。

发展社区服务业,首先要建立和完善社区各项基础服务设施。为此,各级政府特别要真正从构建和谐社会的高度,加大对社区公益性、非盈利性服务业的投入。同时要进一步建立健全社区资源共享机制,广泛发动社会各界参与社区服务工作。如在厦门市,很多社区还利用与其他单位共建、联建的方式,争取辖区内单位赞助,争取多渠道的社区投入方式,取得了明显的成效。

1、大力改善社区居委会的社区服务场所。

虽然目前我国社区居委会的办公场所、社区服务和社区活动场所比过去有了质的提高,但是离社区所承担的职能要求尚有很大的差距。突出表现为社区服务场所面积过小、位置偏僻、设施简陋。很多社区办公场所是利用一些比较偏僻的场所甚至是办地下室改建而成。这种状况既有损于社区居委会在社区居民心目中的形象,同时客观上也不利于社区服务业的开展。

针对这种情况,民政部、中组部等十部门2005年6月联合下发《关于进一步做好社区组织的工作用房、居民公益性服务设施建设和管理工作的意见》,要求进一步做好社区工作用房和公益性服务设施的建设和管理工作。在这点上,要突出利用旧城旧村改造之机,高起点规划新社区小区的配套设施要求一步达标,包括小区的社区居委会办公场所、社区老人活动中心、社区儿童青少年活动中心、社区党员活动室,便民利民服务点等活动场所的配置,做到高起点、高品位规划新社区小区建设。

在街道一级,要建立相应的社区服务设施。如厦门市梧村街道从上个世纪90年代末至今,共筹资数百万元用于建

设街道的各种社区服务的配套设施,包括投入160多万元成立街道“社区卫生服务中心”,投入80多万元成立“文灶中心幼儿园”,投入150多万元成立“社区体育中心”,投入130万元成立“社区文化中心”等。最近几年,该街道又把社区建设的重点转入社区,大力改善各社区的社区服务场所,成效显著。

2、扎实推进数字化、网络化社区建设进程。

构建网络化社区,是未来社区发展的大势所趋。近期要按照办公自动化的要求,继续改善社区居委会的办公条件。包括为它们配备电脑、打印机、复印机、传真机等基本的现代办公设备。诸如社区档案和信息资源,包括社区的计生资料、享受低保待遇的残疾特困户、退休人员、社区党员资料等,只有通过电脑化管理,才能提高社区居委会的工作和服务效能。

从长远的发展来看,有条件的市区,更要从构建数字化社区入手,实现街道与社区居委会、居委会与社区居民家庭的联网,努力开展社区服务项目的网络化。在厦门市,如今每个社区居委会都配置了一台多媒体设备,专门与市劳动保障局就业服务中心联网,随时提供相关的用工就业信息,这样既方便了社区居民,又提高了相关政府职能部门及社区居委会的办事效率,增强了社区的各项服务职能。

二、树立服务理念,大力提高社区工作者的业务素质。

要做好社区服务,首先就要从观念上破除社会上所存在的关于社区和社区服务的一些陈旧观念和认识。时至今日,很多人对现代社区居委会的认识还是停留在过去居委会时代:一个偏僻破旧、设施简陋的楼道小房间是居委会的办公场所,几个带有志愿服务性质的老太太是社区居委会的仅有的工作人员,她们手臂上缠着红布条,在管着一些“婆婆妈妈”的事情。其实,这种思维定式已经远远落后于当前我国社区发展和社区建设的实践。

为了适应新形势下社区建设的任务要求,就必须提高社区工作人员——社区工作者的整体综合业务素质。为此一方

面要想方设法提高社区工作者的理论素养。要充分利用社区整合之机,以实现社区工作者的职业化、年轻化、规范化为目标,把一些年纪大、文化水平相对较低的居委会干部分流出来,同时补充招收一些年纪轻、文化水平也更高的人员,让他们充实到居委会的工作中来。同时加强对在岗的社区工作者的专业社区工作知识培训,切实提高社区工作者的理论素养和业务素质,最终实现社区工作者持证上岗。此外,各级政府还应该组织社区居委会干部外出学习考察,拓宽视野。

另一方面,社区工作者自身要牢固树立服务意识,改进工作作风。通过业务培训和相关的制度建设,增强他们的服务意识,使社区作为基层群众自治组织,更加贴近社区居民,更具有亲和力,成为社区居民的“大家”。如厦门市梧村街道从2002年5月起,梧村街道针对社区居民上班时间不便到社区办事的实情,本着服务社区居民的精神,首创延时办公制度,各社区居委会工作时间每天延时一个半小时,以方便社区居民办事,突出社区的服务功能。自实行延长办公服务制度以来,全街道共接待群众来访、咨询、及时调解处理邻里纠纷、开具生育证明等近千件,极大地方便了居民群众。

三、“以人为本”,突出做好各项社区服务工作。

2005年9月15-18日在北京召开的第二届构建和谐社区高层论坛透露的信息,目前我国有关方面正在制定关于和谐社区的标准,其内容大致包括社区服务、社区环境、社区文化、社区稳定(就是安全问题)、居民自治、党的领导等六个方面。其中在社区服务方面,要求街道要有社区服务中心,社区要有服务设施,能基本满足社区居民的基本需要。便民服务热线要实现街居联网,失业人员的再就业率达到70%以上,对符合低保条件的做到应保尽保,残疾人员保障覆盖率大于90%,社区卫生人口覆盖率达到80%以上,要制定社区公共卫生突发事件预案,没有违法生育现象,社区95%以上居民对社区提供的服务表示满意,等等。

实际上,根据构建和谐社区的总体目标要求,各社区要成立社区服务站,开辟家政、医疗、生殖保健、社会保障、残疾人康复指导站等各种便民服务项目,优先为特殊群体服务,并发挥青年志愿者、妇女志愿者、党员志愿者的力量,积极扩展社区服务。在开展社区服务方面,各街道、各社区要结合自身实际,努力发挥各自的积极性和创造性、抓特色,在开展社区服务方面树立起自己的“品牌”。

构建社会主义的“和谐社区”,最重要的是创建人际关系和谐的社区氛围,特别是要让社区的各种困难个人和群体都能得到社会的关爱和照顾,让每一个困难的个人和家庭,都能体会到社会主义大家庭的温暖,体会到党和政府对他们的关心和支持。要做好社区各类特殊困难群体的扶持救助工作。

——面向社区老年人。

按照“老有所养、老有所乐、老有所为”的要求,要充

分认识到社区老龄事业的作用和意义,街道一级也要专门成立老龄工作委员会、街道老年学校(老年大学)、老年康复中心等社区老年服务设施建设,开展各种老年活动,丰富老年人的退休之后的文化生活。各社区居委会也普遍成立老年活动中心。为使社区内的老年人“老有所养”,减少社区老年病的高发率,社区要定期开展老年人“基线调查”,对社区内60岁以上老年人建立健康档案,提供上门体检、义诊服务,使老年人得到具有综合性、连续性的家庭化健康服务。

调查表明,社区退管人员特别是社区退管党员人员,他们具有工作经验丰富、文化水平高、热心公益事业的特点,在开展社区服务工作中,要充分利用他们的优势,让他们担任基层组长、楼长等职务,或者让他们编撰社区的宣传材料,为社区发展出谋划策,这样一方面使退管老人晚年生活充实,发挥自己的余热,另一方面也有助于他们实现从“单位人”到“社区人”的过渡,增强对社区的认同感。

——面向社区残疾人。

关爱残疾人,重视开展社区残疾人工作是社区服务的一项重要内容。除了要做好残疾人的就业和社会保障等工作外,街道卫生服务中心要设立残疾人康复指导中心,主要以指导社区内的残疾人康复训练为主,通过建档立制,对社区内的残疾人分门别类,根据不同年龄,不同性质,进行有针对性的康复指导。并定期上门为残疾人服务,进行义诊,查看病情,及时给予治疗。

——面向社区困难户。

为构建“和谐社区”,街道及各社区要普遍开展形式多样的针对社区困难群体的服务工作。包括为社区的计生户、困难户、下岗职工提供日常生活便民服务,帮助他们申请低保补助、慈善补助、贫困生助学补助、冬令物资救济、红十字会的帮助等等。

在开展对社区困难户的救助方面,我国很多地方都进行许多有益的尝试。如有的城市成立“慈善超市”、“慈善基金”等类似的组织机构,目的是把提升社区对困难群体的服务层次和水平。厦门市各街道也普遍设立了“爱心超市”,有的街道甚至设立了专门的“爱心基金”,专门为辖区内的低保特困户、贫困母亲、孤寡老人、特困军烈属、困难残疾人、困难党员、高龄困难老人提供定期物资救济。这种救助方式将传统的平均分配救济物质转变为受助对象自行按需选择,是一种方便、快捷、简易、灵活的为民服务渠道,大大节省了街道、社区入户发放救济物质所耗费的人力和物力,提高了社区服务的整体效益。

——面向社区儿童。

有条件的街道和社区要成立社区幼教中心,以社区的幼儿园为基地,开展各种社区儿童教育活动。幼教中心以开展各项活动及定期举办培训、交流活动为重点,提高保教保育质量。如厦门梧村街道联系市少儿图书馆为远离市中心的文

减轻社区居委会负担

推进和谐社区建设

文 / 福州大学人文学院 钟伯清

2005年8月,福州市委、市政府针对社区居委会机构多、牌子多、负担重等问题,出台了《关于减轻社区居委会负担推进和谐社区建设的工作意见》,采取八项措施推进和谐社区建设并对社区居委会工作进行大减负。几乎与此同时,武汉、郑州、南京等城市也都相继制定了各种规定和办法,为社区减负。为什么会出现这么大规模的为社区减负“运动”?社区过量的负担又从何而来?如何才能有效地为社区减负?本文就这些大家关心的问题做一些介绍和分析,谈谈自己的看法。

为什么要为城市社区减负?

为城市社区减负的原因,显然是因为社区所承担的工作太多、负担太重了。“社区是个筐,啥都往里装。”这句话是对社区居委会工作现状的真实写照。社区的工作负担到什么程度,重到什么程度了呢?我们不妨先看几则报道:

在山西省太原市的杏花岭区,现在牌子多、版面多、材料多、会议多、检查多、任务多、盖章多已成为社区面临的一大难题。一个社区干部总共才8个人,而承担的党建、民政、计生、卫生、治安等大大小小工作却有190多项;光各种名称的单位牌子就有四五十个,挂也挂不下,只好哪个部门的人来检查时就临时挂起来,等人一走再取下来;由于是先进社区,平时各级政府部门组织的各种各样检查不计其数,有一个月仅市里组织的检查就有四五次,更别说区里、街道组织的检查了;仅装材料的档案盒就有120多个,办公室里的档案柜装也装不下,只好放在纸箱里。由于工作多、任务重,加班加点成了社区干部的“家常便饭”。“每天忙于

应付上面派下来的工作,埋头在办公室里写各种材料,社区居民连我们社区干部也不认识,我们对社区内居民的情况也心中无数,造成社区居民与社区干部心理上的隔阂和疏远。”一位社区干部说。

在武汉,一个只有7人的社区居委会竟然挂有60多面牌子,社区主任言简意赅地形容出一块牌子的“重量”：“一块牌子=一项工作任务+一套台账(工作记录)+随时检查+数不清的加班加点”。他说：“我们这里有六十多块牌子,就有六十多项工作任务,加上社区的本职工作,一年一百多项工作,有时一项就要折腾两个月,这么多任务让居委会7名工作人员干,实在受不了。”据江汉区调查统计,有的社区一年接到各种会议通知逾100次。

而在郑州,一个小小的社区竟然挂着24个牌子,成立了36个组织机构,订立各项规章制度78项,墙上挂着公示板56块。虽经人大代表向人大会议反映,但半年多过去了,情况却依然如故。

以上是省外城市社区所面临的情况,我们省内的情况又怎么样呢?《福建日报》记者蓝云曾对福建省各城市的社区工作做过系列采访。我们不妨看看她的报道:

在泉州,鲤中街道新峰社区的一位林姓老太和她的邻居反映,今年(2004年)居委会已向她们收取卫生费、义务兵训练费、民兵训练费,最近又要收取综治费,居民委员会都快变成收费委员会了。居委会工作人员则纷纷叫屈,“我们知道收费问题居民意见很大,但大多数费都是上头交代要完成的。”

在邵武市熙春社区,令社区工作人员头疼的是社区里的

屏、万寿北等社区提供流动书籍。定期召开社区幼教中心理事座谈会,通过相互交流、教学观摩,促进社区幼教事业的发展。做好社区青少年的义教统计工作,深入开展社区教育活动,在金祥社区成立社区青少年书画学习基地。

——面向下岗失业人员。

推进社区就业和再就业工作,始终是社区服务的一个重要方面。社区也积极为下岗失业人员服务。在厦门市,有的

社区还成立了家政服务公司,免费给辖区困难户提供就业机会,取得了明显的成效。如文屏社区2004年一年中已帮助104户困难户实现再就业。浦南社区居委会则与和鹭通信息咨询服务部联合设立了“和鹭通家政及人才咨询服务中心”,免费为辖区五保户提供家政服务及下岗工人的再就业服务。类似这样的经验,值得推广和学习。■